

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Terhadap Jamaah Haji Lanjut Usia pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah di MWCNU Dukun Gresik” ini ditulis oleh Nariswari Ayoedya Wulandari, NIM. 1860311222041, dengan dosen pembimbing Dr. Mutrofin, M.Fil.I

Kata Kunci: KBIHU, Strategi Pelayanan, Jamaah Haji Lansia.

Meningkatnya jumlah jamaah haji lanjut usia di Indonesia mengharuskan adanya pelayanan yang lebih adaptif dan ramah terhadap lansia. Para jamaah lanjut usia tidak hanya menghadapi keterbatasan fisik, namun juga menghadapi kendala dalam memahami manteri ketika pelaksanaan manasik, hingga kondisi fisik yang mudah lelah. Kondisi tersebut menjadikan pelayanan terhadap jamaah lanjut usia tidak dapat disamakan dengan jamaah yang masih berusia produktif. Dalam hal ini, KBIHU MWCNU Dukun Gresik memiliki peran penting dalam memberikan perawatan dan pendampingan bagi para jamaah haji lanjut usia, dimulai dari tahap persiapan hingga pelaksanaan haji di tanah suci.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali strategi pelayanan yang diselenggarakan oleh KBIHU MWCNU Dukun Gresik bagi jemaah Haji lanjut usia, selain itu untuk mengkaji upaya-upaya yang ditempuh KBIHU dalam peningkatan kualitas layanan agar jemaah Haji lanjut usia dapat menunaikan Haji dengan aman, nyaman, dan sesuai dengan ketentuan hukum Syariah.

Penelitian ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pimpinan KBIHU MWCNU Dukun Gresik, para pembimbing Haji, dan jemaah Haji lanjut usia yang bersangkutan. Teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwasannya strategi pelayanan yang diterapkan oleh pihak KBIHU MWCNU Dukun Gresik dilakukan dengan beberapa bentuk pelayanan, yaitu pelayanan pendampingan intensif kepada ajmaah lansia, penyelenggaraan manasik yang disesuaikan dengan kondisi jamaah, pemberian bantuan dalam mengurus administrasi yang mungkin mengalami kesulitan. Selain itu, pihak KBIHU juga melakukan upaya dalam peningkatan kualitas pelayanannya melalui evaluasi pelayanan secara berkala, penguatan sumber daya manusia, serta melakukan penyesuaian metode komunikasi agar lebih mudah dipahami oleh jamaah lanjut usia. Strategi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan terhadap jamaah lanjut usia tidak hanya menekankan pada aspek administratif, namun juga pada pendekatan kemanusiaan, kenyamanan, dan pelayanan pendampingan emosional selama proses ibadah berlangsung.

ABSTRACT

This thesis, entitled “Service Strategies for Elderly Hajj Pilgrims in the Hajj and Umrah Guidance Group at MWCNU Dukun Gresik,” was written by Nariswari Ayoedya Wulandari, Student ID: 1860311222041, under the supervision of Dr. Mutrofin, M.Fil.I.

Keywords: *KBIHU, Service Strategies, Elderly Hajj Pilgrims.*

The increasing number of elderly Hajj pilgrims in Indonesia necessitates services that are more adaptive and senior-friendly. Elderly pilgrims not only face physical limitations but also struggle to understand the rituals during the Hajj preparations and tend to tire easily. These conditions mean that services for elderly pilgrims cannot be treated the same as those for pilgrims of working age. In this regard, KBIHU MWCNU Dukun Gresik plays a crucial role in providing care and support for elderly Hajj pilgrims, from the preparation stage through to the performance of the Hajj in the Holy Land.

This study aims to explore the service strategies implemented by KBIHU MWCNU Dukun Gresik for elderly pilgrims, as well as to examine the efforts undertaken by KBIHU to improve service quality so that elderly pilgrims can perform the Hajj safely, comfortably, and in accordance with Sharia law.

This study employs a qualitative descriptive approach. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation. The informants in this study consisted of the leadership of KBIHU MWCNU Dukun Gresik, Hajj guides, and the elderly Hajj pilgrims in question. The data analysis technique used the Miles and Huberman model, which includes the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions

The results of the study indicate that the service strategies implemented by KBIHU MWCNU Dukun Gresik involve several forms of service, namely intensive accompaniment for elderly pilgrims, conducting Hajj orientation tailored to the pilgrims' conditions, and providing assistance with administrative tasks that may pose difficulties. Additionally, the KBIHU also makes efforts to improve the quality of its services through periodic service evaluations, strengthening human resources, and adjusting communication methods to make them easier for elderly congregants to understand. These strategies demonstrate that services for elderly congregants do not merely emphasize administrative aspects but also prioritize a humanitarian approach, comfort, and emotional support throughout the worship process.

الملخص

أعدت ناريسواري أيوديا وولانداري، رقم الطالبة ، هذه الرسالة الجامعية بعنوان ”استراتيجية خدمة الحجاج المسنين في مجموعة الإرشاد للعبادة والحج والعمرة في MWCNU دوكون جريسيك“ تحت إشراف الدكتور مترفين، ماجستير في الفلسفة الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: KBIHU، استراتيجية الخدمة، الحجاج المسنون

إن تزايد أعداد الحجاج المسنين في إندونيسيا يستلزم توفير خدمات أكثر تكيفاً وودية تجاه كبار السن. فالحجاج المسنون لا يواجهون قيوداً جسدية فحسب، بل يواجهون أيضاً صعوبات في فهم النصوص الدينية أثناء أداء مناسك الحج، فضلاً عن حالتهم الجسدية التي تجعلهم سريعاً يتعب. هذه الظروف تجعل الخدمة المقدمة للمسنين لا يمكن مقارنتها بالخدمة المقدمة للحجاج الذين لا يزالون في سن العمل. في هذا الصدد، تلعب KBIHU MWCNU دوكون غريسيك دوراً بالغ الأهمية في تقديم الخدمة والمرافقة للمسنين بدءاً من مرحلة التحضير وحتى أداء فريضة الحج في الأراضي المقدسة. يهدف هذا البحث إلى معرفة استراتيجيات الخدمة التي تقدمها KBIHU MWCNU دوكون جريسيك للمحججين المسنين، وكذلك معرفة الجهود التي تبذلها KBIHU لتحسين جودة الخدمة حتى يتمكن المحججون المسنون من أداء العبادة بأمان وراحة وبشكل أكثر توجهاً وفقاً للشرعية.

استخدمت هذه الدراسة المنهجية الوصفية النوعية. وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. وتألف المشاركون في الدراسة من رئيس KBIHU MWCNU دوكون غريسيك، ومرافقو الحجاج، والحجاج المسنين. واستخدم تحليل البيانات نموذج مايلز وهويرمان الذي يتضمن مراحل تقليص البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج.

أظهرت نتائج البحث أن استراتيجية الخدمة التي تطبقها KBIHU MWCNU دوكون جريسيك تتم من خلال عدة أشكال من الخدمة، وهي: تقديم مرافقة مكثفة للمحججين المسنين، وتنظيم مناسك الحج بما يتناسب مع ظروف الحجاج، وتقديم المساعدة في إنجاز الإجراءات الإدارية التي قد يواجهون صعوبة في إتمامها. بالإضافة إلى ذلك، تبذل KBIHU جهوداً لتحسين جودة خدماتها من خلال التقييم الدوري للخدمات، وتعزيز الموارد البشرية، وتعديل أساليب التواصل لتكون أسهل في الفهم من قبل المسنين. وتُظهر هذه الاستراتيجية أن خدمة المسنين لا تركز فقط على الجوانب الإدارية، بل أيضاً على النهج الإنساني والراحة والمرافقة العاطفية خلال فترة أداء العبادة.